

令和2年7月の梅雨前線による通信サービスへの影響について(第11報)

令和2年7月の梅雨前線による通信サービスの状況については、復旧に全力で取り組み進んでいるところですが、一部エリアについては、水没や土砂崩れ等により現地への立ち入りが困難な状況が続いているため、通信サービスをご利用いただけない状況が発生しております。ご利用のお客様には大変ご不便をお掛けしております。

1. 通信サービスの状況

以下のエリアにおいて、通信サービスをご利用できない状況が発生しております。

●総影響回線数(電話サービス・インターネットサービス):約3,600回線*

・電話サービス:約3,400回線

・インターネットサービス:約400回線

※ 1回線でインターネットサービスと電話サービスを併用されている場合があるため、電話サービスとインターネットサービスの影響数の合計が総影響数と同値にはなりません。

(1)影響エリアおよび回線数 (【別紙1】参照)

(単位:回線)

対象エリア		加入電話等	(再)フレッツ ADSL	フレッツ光等	(再)ひかり電話	専用線
岐阜県	高山市の一部	100	0	0	0	10
京都府	京都市左京区の一部	300	0	100	100	30
熊本県	葦北郡芦北町の一部	700	20	300	200	20
	人吉市、球磨郡の一部	900	30	0	0	20
	八代市の一部	800	0	0	0	20
大分県	日田市の一部	100	0	0	0	20
	佐伯市の一部	300	0	0	0	10

※ 上記影響数および対象エリアは、通信ビル間の設備の被災によるサービス影響のみを記載しています。

上記エリア以外でも、土砂崩れ等により、通信ビルからお客様宅までの区間において通信ケーブルが断線した場合などでは、電話やインターネットをご利用できない場合があります。

※ お客様ご自身による電話サービスの故障把握方法について

・被災された方が電話される際、電話機やモデムの電源は入っているものの、受話器を上げて「ツー」という発信音が聞こえない場合は、被災によるサービス影響の可能性がございます。

・被災されて電話サービスをご利用いただけない方へ電話をされた際は、「電話が故障のため掛かりにくくなっています」等の音声トークが流れます。

(2)復旧エリア

以下のエリアはサービス回復しております。その他エリアについても早急な復旧に向け取り組んでまいります。

(単位:回線)

対象エリア		加入電話等	(再)フレッツ ADSL	フレッツ光等	(再)ひかり電話	専用線
熊本県	葦北郡芦北町の一部	40	40	500	400	10
	人吉市、球磨郡の一部	21,900	1,400	7,400	5,000	440
大分県	日田市の一部	2,400	200	0	0	30
	由布市の一部	200	0	0	0	0

※ 上記復旧数および対象エリアは、通信ビルのサービス復旧を記載しています。上記エリア内においても、土砂崩れ等により通信ビルからお客様宅までの通信ケーブルが断線している場合などは、電話やインターネットをご利用できない場合があります。

2. 各種支援措置

(1)「災害用伝言ダイヤル(171)」及び「災害用伝言板(web171)」

「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」を使用いただけます。

① 災害用伝言ダイヤル(171)」 <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/>

② 災害用伝言板(web171)」 <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/web171/index.html>

※「災害用伝言ダイヤル(171)」は、電話サービスを提供する各通信事業者の協力により運営しています。

詳細は下記ホームページ等でご確認ください。 http://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication_companies.html

【参考】ご利用状況 (7月9日9:00現在)

災害用伝言ダイヤル(171): 1,209件(録音) 2,250件(再生)

災害用伝言板(Web171): 3,270件(登録) 6,687件(閲覧)

(2)Wi-Fi サービスの無料開放

・NTTメディアサプライ株式会社が提供する Wi-Fi サービス「DoSPOT」の岐阜県、福岡県、長崎県、佐賀県、熊本県、鹿児島県全エリア及び自治体が提供する公衆 Wi-Fi の福岡県、佐賀県、熊本県、鹿児島県一部エリアにおいて無料開放しております。対象サービス、開放エリア等の詳細は同社ホームページをご覧ください。

<http://www.do-spot.net/newsrelease/2020/07/dospot-19.html>

<http://www.do-spot.net/newsrelease/2020/07/dospot-20.html>

<http://www.do-spot.net/newsrelease/2020/07/dospot-21.html>

(3)無料公衆電話の設置等

・熊本県全域にて、既存の街頭公衆電話を無料で開放しています。

(公衆電話無料化については、<http://www.ntt-west.co.jp/ptd/basis/disaster.html> を参照願います。)

(4)避難所への通信手段の確保

・現在、自治体等の要望に基づき、特設公衆電話^{※1} / Wi-Fi^{※2} の設置を進めております。なお、一部の避難所等には特設公衆電話が事前設置されております。詳しくは下記 URL よりご確認ください。

<http://www.ntt-west.co.jp/cgi-bin/saun/saitai/tokusetsu/index.cgi>

※1 特設公衆電話の通話料金等については、http://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu_ryoukin.html を参照願います。

※2 ISP 事業者(インターネット・サービス・プロバイダー)等のご協力のもと、無料でご利用いただける公衆 Wi-Fi サービスです。(利便性向上のため暗号化通信は行っておりません。個人情報等秘匿性の高い情報を通信することはお控えください。)

(5)自治体からの要望に基づく衛星携帯・ポータブル衛星の配備

・現在、自治体からの要望に基づき、以下の自治体へ衛星携帯・ポータブル衛星を配備しています。

衛星携帯: 熊本県 15 台、人吉市 12 台、多良木町 4 台、湯前町 2 台、相良村 3 台、五木村 3 台、
山江村 1 台、球磨村 18 台、あさぎり町 2 台、八代市 7 台、水俣市 1 台、津奈木町 3 台、
氷川町 2 台、日田市 3 台

ポータブル衛星: 人吉市 1 台、相良村 1 台、五木村 1 台



(6)被災されたお客様に対する電話料金等の取り扱いについて

- ・避難指示、避難勧告等により電話が利用できなかったお客様および建物損壊等で電話が利用できなかったお客様について、その期間の基本料金等を免除いたします。詳しくは下記 URL よりご確認ください。

https://www.ntt-west.co.jp/newscms/notice/9535/ryokin_oshirase.pdf

3. その他

(1)各種お問合せについて

現在、故障受付「113」等が大変混み合っております。ご利用のお客様には大変ご不便をおかけしております。各種お問合せについては、WEBでのお問合せも受け付けておりますので、ご活用ください。

<https://www.customersupport.ntt-w.net/>

(2)通信サービスの開通工事等の延期

一部地域においては通信サービスの開通工事等を延期させていただきますので、ご理解とご協力をお願いいたします。開通工事ができなかったお客様におかれましては後日改めてご連絡させていただきます。

(3)停電の影響

一部地域で停電となっておりますが、NTT西日本の設備は予備電源にて通信サービスの提供に努めておりますので、お客様にて給電設備がある場合には、引き続き通信サービスをご利用いただくことが可能です。給電設備がないお客様におかれましては、【別紙2】のとおり、一部の電話・通信サービスがご利用できなくなりますので、ご理解いただきますようお願い致します。

なお、雷雨で停電していたお住まいが復電した後に、インターネットやひかり電話等がご利用頂けない場合は、ご利用のNTT機器の電源を再起動頂くと回復する場合がございますので、下記URLをご確認ください。

<https://www.ntt-west.co.jp/trouble/>

【お客さまからの故障申告・お問合せ先】

■加入電話に関するお問合せ

局番なしの『113』

(携帯電話・PHSからは0120-444-113)

■ひかり電話・フレッツサービスに関するお問合せ

0120-248-995

(※携帯電話・PHSからもご利用いただけます)

WEBでの故障申告・お問合せ

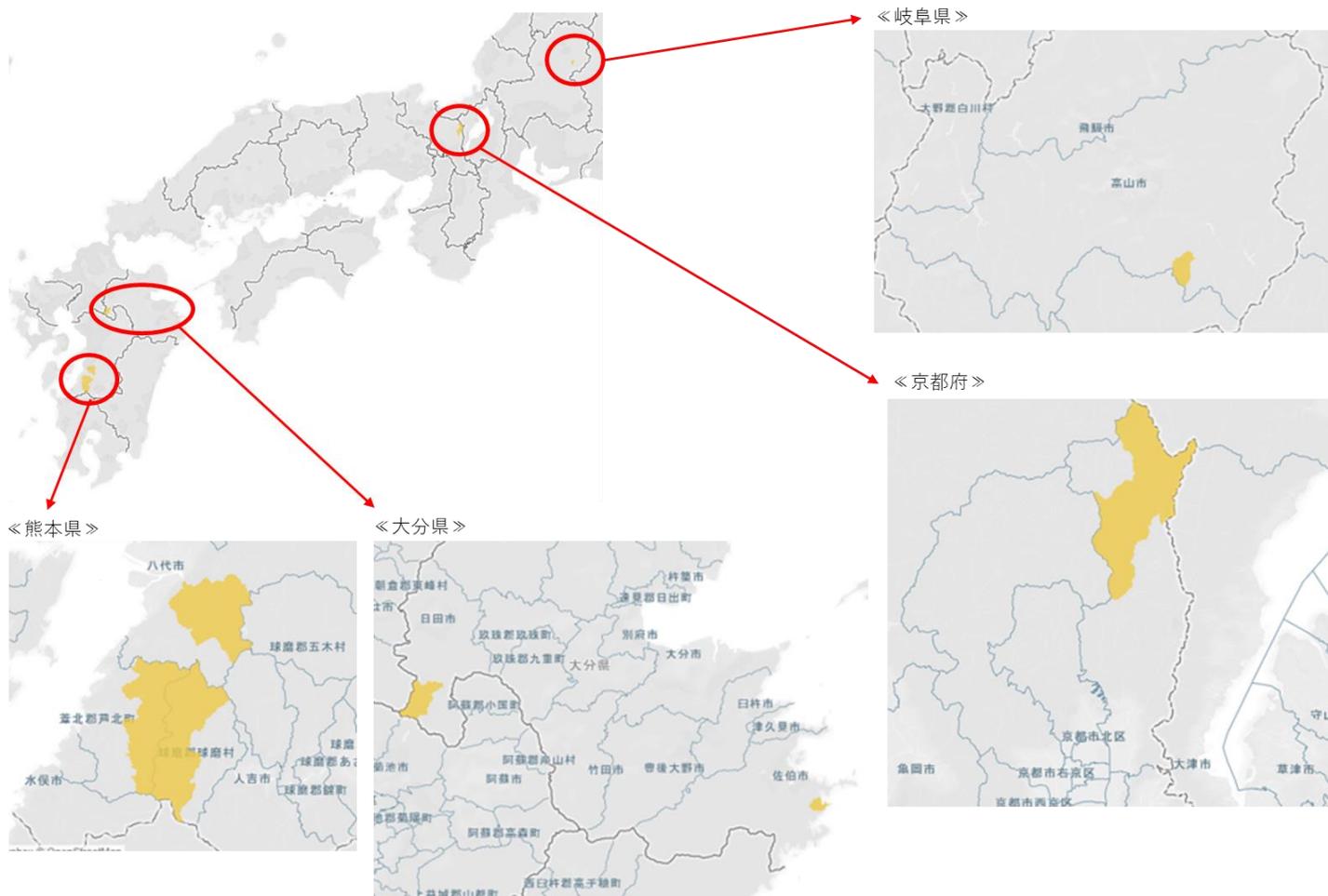
<https://www.customersupport.ntt-w.net/>

【別紙1】 当社通信ビルの故障エリア(通信サービスに影響が出ているエリア)

(単位:回線)

対象エリア		加入電話等	(再)フレッツ ADSL	フレッツ光等	(再)ひかり電話	専用線
岐阜県	高山市の一部	100	0	0	0	10
京都府	京都市左京区の一部	300	0	100	100	30
熊本県	葦北郡芦北町の一部	700	20	300	200	20
	人吉市、球磨郡の一部	900	30	0	0	20
	八代市の一部	800	0	0	0	20
大分県	日田市の一部	100	0	0	0	20
	佐伯市の一部	300	0	0	0	10

※ 上記影響数および対象エリアは、通信ビル等の被災によるサービス影響のみを記載しています。上記エリア以外でも、土砂崩れ等により、通信ビルからお客様宅までの通信ケーブルが断線した場合など、電話やインターネットがご利用できない場合があります。



停電に伴う通信サービスへの影響について

停電発生時には、以下のとおり、一部の電話・通信サービスがご利用できなくなります。ご注意ください。よろしくお願いいたします。

1. 通信サービスへの影響

停電中は、お客様にて給電設備がない場合、発着信または接続ができなくなる主なサービスは、以下のとおりです。

(1) 電話系のサービス

- ・ ひかり電話
- ・ INSネット
- ・ 加入電話の一部^(注1)

(注1) ご家庭やオフィスの電源コンセントへ接続してご利用いただいている電話については、ご利用いただけない場合があります。(コードレスホン、FAX、ビジネスホン、PBX(構内交換機)等)

(2) インターネット系のサービス

- ・ フレッツ光
- ・ フレッツ・ADSL
- ・ フレッツ・ISDN
- ・ フレッツサービスをアクセスラインとする付加サービス 等

(3) ビジネス系のサービス

- ・ ビジネスイーサ
- ・ 専用線
- ・ フレッツサービスをアクセスラインとする付加サービス

2. 停電中の通信手段について

停電対象エリアにお住まいの方で、停電により、電話系のサービスのご利用ができない場合は 公衆電話^(注2)、携帯電話等、他の通信手段をご利用ください。

(注2) 停電時においては、テレホンカードによる通話はご利用いただけません。なお、硬貨による通話についても、グレーの公衆電話機においては、内蔵バッテリーが枯渇した場合は、ご利用いただけません。(緊急通報はご利用可能です。)

3. その他

・停電復旧後に通信ができない場合は、一旦通信機器等の電源を切ってから、再度電源を入れると回復する場合があります。

・PBX 及びビジネスホンについては、停電になる前に電源を切り、給電開始後に電源を再投入することをお勧めします。(装置内に保有するバッテリーが枯渇し、放電された状態となり、再度電源を投入しても起動しない恐れがあるため)